



BULETIN

A.7.c.4

SANGKAKALA

MENYUARAKAN PEMBAHARUAN DAN KEMAJUAN

ISSN 0216-3609

Edisi Ke-Empat Belas Tahun 2013

Kompetensi Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Prima di Badan Perpustakaan dan Arsip DIY

Kompetisi Kepustakawanan : Sebagai Kompetitor Atau Gladiator?

Membangun Kesadaran Profesionalisme Pustakawan Melalui Pengukuran Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode Libqual ⁴TM

Jogja Library for All: Pengelolaan, Hambatan dan Tantangan

Profesionalisme Pengelolaan Perpustakaan Sekolah

Wujudkan Perpustakaan Kreatif

Colonial Archives Tell the Chronology of Archipelago Occupation

Jalu lan Wanita (Kisah Pak Glompong dan Byang Cangik Lukisan Emansipasi Wanita dan Anti Poligami di Tahun 1930-an

Piwulang Budi Pakerti Ing Kabudayan Jawa

Resensi : Sejarah Politik dan Hukum Negara Timor Leste

**Filsafat Jawa
Geguritan**



SANGKAKALA

STT : 605/SK/Ditjend PPG/SPT/1979

ISSN 0216 - 3609

Diterbitkan oleh :
Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi DIY

Penanggung Jawab
Budi Wibowo, SH, MM.

Pemimpin Redaksi
FM, Sari Astuti, SH
Sekretaris Redaksi
Sulistiyadi

Anggota Redaksi
Drs. Burhanudin, DR
Penyunting

Anang Fitrianto S. N., S.Sos.
Ratih Wijaya, S.Sos.

Lay Out
Zuifa Kurniawan, SIP.
Sekretariat

Prameswari Sekarningsih, SH
Gandes Yuningtyas, A.Md.

Alamat Redaksi
Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi DIY
Jl. Tentara Rakyat Mataram No. 29
Yogyakarta

Redaksi menerima sumbangan naskah dari pihak manapun, dengan catatan ditulis dalam bahasa yang mudah dimengerti, 1 1/2 spasi, besar huruf panjang maksimal 6 lembar folio, lebih baik disertai foto atau ilustrasi. Redaksi berhak mengedit naskah sesuai dengan yang dibutuhkan dan naskah yang masuk menjadi milik redaksi, keputusan pemuatan ada pada redaksi.

Sampul depan luar,
Sampul dalam,
Sampul belakang :
grafis oleh Z. Kurniawan

Resensi : Sejarah Politik dan Hukum Negara Timor Leste

Oleh: Atmi Satwati

Geguritan

Snapshot

Daftar Isi

KOMPETENSI PUSTAKAWAN DALAM MEMBERIKAN LAYANAN PRIMA DI BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DIY	4
Oleh: Sri Ambarwati	

KOMPETISI KEPUSTAKAWANAN: SEBAGAI KOMPETITOR ATAU GLADIATOR?	10
Oleh: Irkhamiyati, SIP	

MEMBANGUN KESADARAN PROFESIONALISME PUSTAKAWAN MELALUI PENGUKURAN KEPUASAN PEMUSTAKA MENGUNAKAN METODE LIBQUALTM	16
Oleh: F. Rahayuningsih	

Jogja Library for All: Pengelolaan, Hambatan dan Tantangan	23
Oleh : Anang F.S.N, S.Sos	

PROFESIONALISME PENGELOLAAN PERPUSTAKAAN SEKOLAH	30
Oleh : Lasa Hs	

Wujudkan Perpustakaan Kreatif	38
Oleh : Yudianto	

Colonial Archives Tell the Chronology of Archipelago Occupation	40
Oleh: Hendrikus FJ., M.Si	

JALU LAN WANITA (Kisah Pak Glompong dan Byang Cangik) Lukisan Emansipasi Wanita dan Anti Poligami di Tahun 1930-an	46
Oleh: Damaika Saktiani	

PIWULANG BUDI PAKERTI ING KABUDAYAN JAWA	48
Oleh: Titi Mumfangati	

FILSAFAT JAWA	52
Oleh: Tri Harjito	

MEMBANGUN KESADARAN PROFESIONALISME PUSTAKAWAN MELALUI PENGUKURAN KEPUASAN PEMUS- TAKA MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL+™

Oleh: F. Rahayuningsih *

Layanan perpustakaan mengalami perubahan paradigma dengan adanya kemajuan di bidang teknologi informasi. Perubahan paradigma tersebut berakibat pada: a) prestasi perpustakaan bukan lagi diukur berdasarkan kekayaan koleksi dan jumlah pengunjung, melainkan dari jumlah orang yang menggunakan layanan, meskipun mereka tidak datang secara fisik ke perpustakaan; b) penyediaan fasilitas perpustakaan berteknologi tinggi, harus lebih mengarahkan pustakawan pada penyediaan muatan informasi yang dapat disajikan kepada pemustaka. Dalam hal ini pustakawan harus mengubah sikap dan budaya kerja yang menuntut kerja cepat, tepat, dan efisien. (Achmad, 2012).

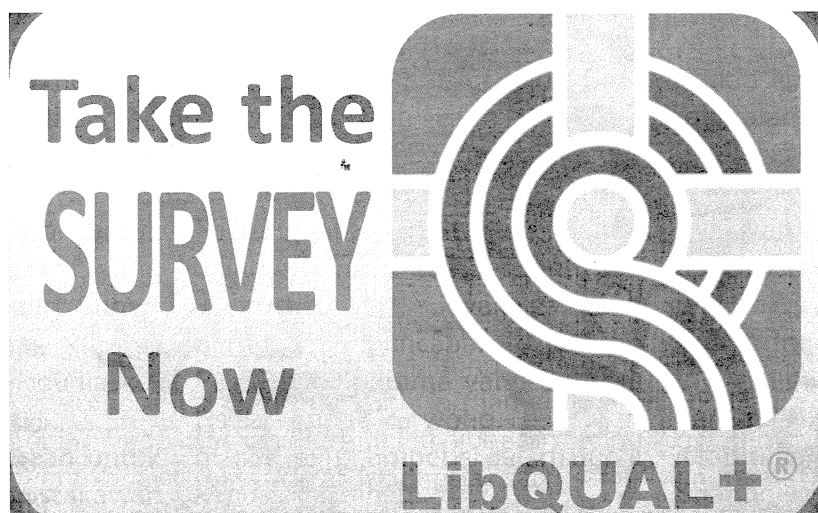
Dalam kondisi demikian maka layanan perpustakaan yang diberikan harus berfokus kepada kepuasan pemustaka yang sering disebut dengan layanan prima (excellent service). Atau sering kita se-

tas akan jauh menjadi lebih bermakna jika dikaitkan dengan tujuan (purpose) untuk kepuasan secara menyeluruh. Alasannya karena pemustakalah yang menjadi kunci utama dari munculnya isu-isu

tentang kualitas perpustakaan. Jadi muara akhir pelayanan yang berkualitas adalah pencapaian kepuasan pemustaka. Pemustaka akan puas apabila kualitas layanan yang diterima atau dirasakan sama atau melebihi harapannya.

Dalam rangka mengetahui tingkat ketercapaian kepuasan, yaitu apakah kualita-

tas layanan yang diterima pemustaka sama, dibawah atau melebihi harapannya, maka kepuasan pemustaka perlu dimonitoring oleh perpustakaan. Perpustakaan secara terprogram dapat melakukan



library.calu.edu

but juga dengan layanan berkualitas. Poll seperti yang dikutip oleh Fatmawati (2010) mendefinisikan kualitas perpustakaan dalam hubungannya dengan pemustaka. Maksudnya bahwa konsep kualita-

pengukuran terhadap kepuasan pemustaka dan menetapkan langkah-langkah untuk peningkatan kepuasan pemustaka. Diperlukan seperangkat metode dan alat ukur yang baik dalam pengukuran kepuasan pemustaka, sehingga mampu memberikan data dan fakta yang dapat dianalisis secara objektif. Berbagai metode yang bisa digunakan dalam pengukuran kepuasan pemustaka adalah ISO 11620, *ServQual*, *LibQual*TM. Pada makalah ini akan dibahas mengenai pengukuran menggunakan metode *LibQual*TM.

Pengukuran kepuasan pemustaka merupakan bentuk kesadaran akan profesionalisme pustakawan. Profesionalisme dalam hal ini mengacu kepada kemampuan untuk merencanakan, mengkoordinasikan, dan melaksanakan fungsinya secara efisien, motivatif, lentur, dan mempunyai etos kerja tinggi sesuai dengan tuntutan penyelesaian tugas kepustakawanan berdasarkan ilmu yang diperoleh dari pendidikan dan pelatihan. Pengukuran kepuasan tidak hanya akan berhenti sebagai tugas rutinitas, namun hasil dari pengukuran perlu dianalisis dan hasilnya dapat digunakan untuk rekomendasi melaksanakan perbaikan. Jika dikaitkan dengan profesionalisme, maka pengukuran kepuasan dalam hal ini bahwa pustakawan dituntut untuk melakukan tanggung jawab dalam merencanakan, mengkoordinasikan dan melaksanakan pengukuran kepuasan pemustaka, melakukan analisis hasil pengukuran dan melakukan peningkatan kualitas jasa perpustakaan secara terus

menerus.

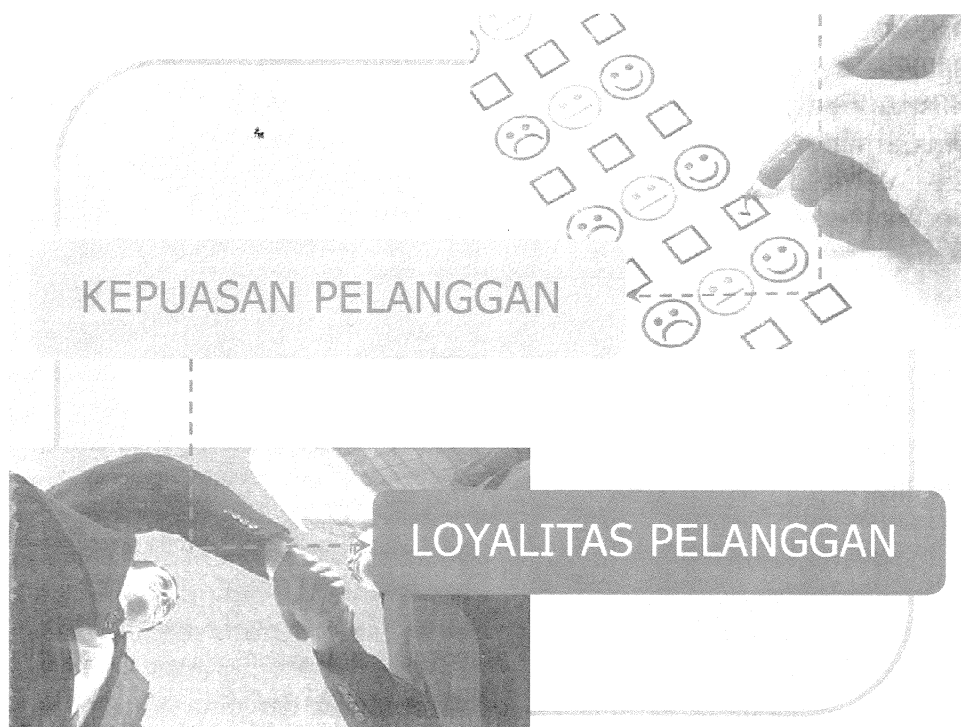
Kepuasan Pemustaka

Kepuasan pemustaka akan tercapai apabila persepsi pemustaka terhadap perpustakaan sama atau bahkan melebihi dari harapannya terhadap perpustakaan. Hal itu senada dengan apa yang disampaikan oleh Zeithaml dan Bitner dalam Santoso (2012) yang mendefinisikan kepuasan sebagai penilaian pelanggan terhadap produk atau jasa yang berhubungan dengan pemuasan kebutuhan dan harapan mereka, kepuasan konsumen biasanya dipengaruhi oleh faktor-faktor spesifik dari suatu produk atau jasa dan juga "perception of quality".

Persepsi dan harapan pemustaka dapat digali dengan cara menanyakan kepada pemustaka mengenai pelayanan yang diberikan. Pengalaman menyenangkan yang diterima seseorang dapat

merupakan cerita sedih bagi yang lain, karena hal tersebut berkenaan dengan persepsi. Levitt dalam Cook (2004) menyatakan bahwa "pelanggan hanya sadar akan kegagalan, kejelekan dan ketidakpuasan, bukan pada keberhasilan serta keluasan. Jadi persepsi atas pelayanan yang diterima oleh pemustaka tergantung pada harapan mereka atas pelayanan yang diterima. Jika perlakuan yang diterima pemustaka lebih baik daripada yang diharapkan, maka hal itu merupakan pelayanan yang bermutu tinggi. Jika perlakuan yang diterima pelanggan kurang dari yang diharapkannya maka akan disebut sebagai pelayanan yang buruk.

Dalam rangka memberikan pelayanan prima pada pemustaka sehingga mereka puas, maka perpustakaan perlu menerapkan prinsip "sedikit janji, banyak bukti". Lasa HS (2009) menyatakan bahwa kepuasan pemustaka (user sat-



bisnisukm.com

Pada dasarnya mewujudkan kepuasan pemustaka bukanlah hal yang mudah untuk memenuhinya karena kepuasan pemustaka memiliki faktor yang dapat mendukung pemanfaatan jasa layanan yang disediakan. Kepuasan pemustaka sangat di-

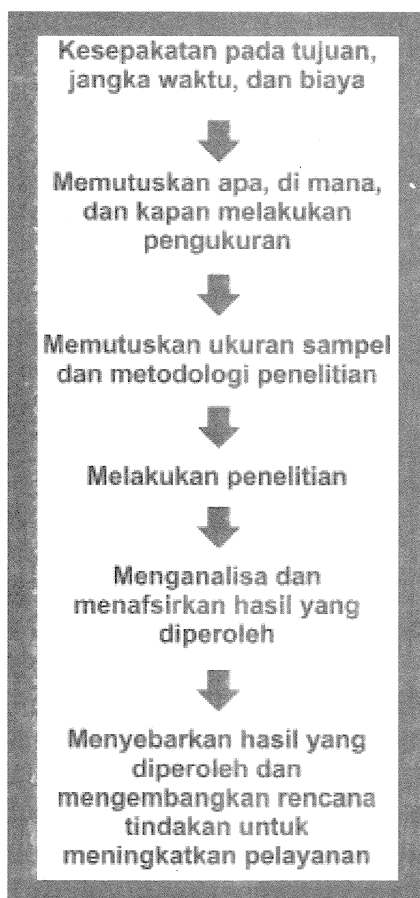
[illegible]

Adapun faktor yang mendukung dalam mendapatkan kepuasan pemustaka menurut Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi, (2004) dapat diperhatikan ketentuan berikut: Berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan pengguna; Diberikan kepada pengguna atas dasar keseragaman, keadilan, dan pemerataan; Dilaksanakan secara optimal dan didasari oleh peraturan yang jelas; Dilaksanakan secara cepat, tepat dan mudah melalui cara yang teratur, terarah

Pengukuran kepuasan pemustaka sangat banyak manfaatnya. Gerson (2002) menyatakan bahwa "manfaat utama dari program pengukuran adalah tersedianya umpan balik yang segera, berarti, dan objektif. Dengan hasil pengukuran orang bisa melihat bagaimana mereka melakukan pekerjaannya, membandingkannya dengan standar kinerja, dan memutuskan apa yang harus dilakukan untuk melakukan perbaikan berdasarkan pengukuran tersebut". Pengukuran kepuasan pemustaka harus disertai den-

gan adanya komitmen pimpinan dan seluruh stafnya. Pengukuran kepuasan pemustaka tidak akan berarti jika dilakukan hanya sekedar menjadi uji coba dan tidak ada komitmen dari pimpinan perpustakaan untuk menindaklanjuti temuan yang ada.

Pengukuran kepuasan pemustaka tidaklah mudah, selain komitmen yang dibutuhkan, juga harus ditentukan tujuan pengukuran, biaya dan jangka waktu yang diperlukan. Cook (2004) menyebutkan serangkaian aktivitas yang perlu dilakukan dalam sebuah pengukuran kepuasan, sebagai berikut:



Gambar: Urutan Aktivitas Pengukuran Kepuasan

Gerson menyebutkan tu-

juh alasan utama mengapa perlu melakukan pengukuran, yaitu: Mempelajari persepsi pelanggan, Menentukan kebutuhan, keinginan, persyaratan, dan harapan pelanggan, Menutup kesenjangan, Memeriksa apakah peningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan sesuai harapan Anda atau tidak, Peningkatan kinerja membawa peningkatan laba, Mempelajari bagaimana Anda melakukan dan apa yang harus dilakukan kemudian, Menerapkan proses perbaikan berkesinambungan.

Pengukuran Kepuasan Menggunakan Metode LibQual⁺™

Sama halnya dengan pengukuran kualitas layanan pada perusahaan bisnis, kepuasan pemustaka diukur menggunakan analisis kesenjangan (gap analysis) antara harapan pengguna dengan layanan yang diberikan. Pada saat ini berkembang beberapa penelitian yang telah mengembangkan seperangkat metode dan instrumen atau alat pengumpul data untuk mengukur kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanannya. Harapannya adalah dengan metode dan instrumen yang disiapkan mampu memberikan data dan fakta yang dapat dianalisis secara objektif. Berikut ini akan dipaparkan mengenai metode pengukuran di bidang perpustakaan menggunakan metode LibQual⁺™. Berkembangnya penelitian mengenai pengukuran kualitas layanan perpustakaan telah mengembangkan instrumen atau alat pengumpul data yang lebih baik untuk diaplikasikan antara lain adalah penelitian yang diprakar-

sai oleh ARL (*Association Research Library*) berkolaborasi dengan Texas A&M University (TAMU) pada tahun 1999. Penelitian ini bertujuan menguji serta mengkaji instrumen *ServQual*⁺™ secara kualitatif melalui beberapa rangkaian wawancara dengan pengguna perpustakaan. Penelitian ini kemudian menghasilkan pengukuran kualitas layanan yang dikenal sebagai *LibQual*⁺™, setelah melalui kajian yang lama. Metode ini dianggap paling mutakhir dan kini digunakan oleh hampir seluruh perpustakaan di Amerika Serikat, Eropa, United Kingdom, dan Australia.

Metode *LibQual*⁺™ adalah pengembangan dari *ServQual*⁺™ yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan. Metode *LibQual*⁺™ sudah diterapkan di berbagai perpustakaan perguruan tinggi di berbagai negara. Metode *LibQual*⁺™ diperkenalkan oleh *Association of Research Libraries* (ARL) bekerja sama dengan Texas A&M University sejak tahun 1999. Metode *LibQual*⁺™ memiliki dimensi yang mengalami perubahan setiap tahunnya, baik nama atau istilah dimensi yang digunakan maupun munculnya istilah atau nama dimensi baru yang berasal dari penggabungan dari dimensi yang sudah ada. Seiring dengan perkembangannya pada tahun 2003, metode *LibQual*⁺™ menjadi 3 dimensi, yaitu *Affect of Service*, *Information Control* dan *Library as Place*. Fatmawati (2012) menyatakan bahwa penilaian kualitas layanan perpustakaan dengan menggunakan model *LibQual*⁺™ mencakup perhitungan-

gan diantara nilai yang diberikan oleh pemustakanya untuk setiap pertanyaan yang terkait dengan ketiga kategori, yaitu persepsi, harapan minimum, dan harapan ideal. Kategori persepsi memberikan informasi tentang kualitas layanan perpustakaan yang diterima oleh pemustaka; kategori harapan minimum memberikan informasi tentang harapan minimum pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan; kategori harapan ideal memberikan informasi tentang harapan yang diinginkan pemustaka terhadap layanan perpustakaan. Pengukuran dengan metode *LibQual*TM menggunakan kuesioner yang terdiri dari 22 item pertanyaan yang mewakili tingkat persepsi, tingkat harapan minimum dan harapan ideal dari pemustaka terhadap layanan perpustakaan. Dalam kuesioner ada juga sebuah pertanyaan terbuka yang memberikan banyak informasi yang dapat dianalisis secara kualitatif.

Pemustaka akan mencapai kepuasan dalam tingkat "sangat puas" apabila harapannya melebihi persepsinya; tingkat "puas" apabila harapannya sama dengan persepsinya; dan tingkat "tidak puas" apabila harapannya lebih rendah dari persepsinya.

Tingkat kepuasan tersebut akan diukur menggunakan skor kesenjangannya. Gatten dalam

Fatmawati (2010) menyebutkan bahwa selisih antara skor persepsi dengan harapan minimum menciptakan kesenjangan yang mengindikasikan bagaimana jarak atas atau bawah harapan minimum pemustaka yang disebut *Adequacy Gap* (AG).



yourstory.in

equacy Gap (AG). Sementara itu, selisih skor persepsi dengan skor harapan ideal menciptakan kesenjangan yang mengindikasikan bagaimana jarak atas atau bawah harapan yang diidealkan pemustaka, yang disebut *Superiority Gap* (SG). Sementara Kyrillidou, et.al. (2010) menjelaskan bahwa *zone of tolerance is difference between the desired rating and the minimally-acceptable rating*. Jadi persepsi pemustaka dikatakan ideal jika berada dalam wilayah "*zone of tolerance*" ini.

Pengukuran kepuasan pemustaka menggunakan metode

*LibQual*TM menggunakan rumus sebagai berikut:

1. AG (*Adequacy Gap*)

= Persepsi (P) – Harapan Minimum (M)

AG (*Adequacy Gap*) merupakan nilai selisih yang diperoleh dari persepsi (P) dikurangi dengan harapan minimum (M). Jadi AG akan bernilai positif, yang berarti responden "cukup puas" adalah apabila jika persepsi > harapan minimum ($P > M$).

2. SG (*Superiority Gap*) = Persepsi (P) – Harapan Ideal (I)

SG (*Superiority Gap*) merupakan nilai selisih yang diperoleh dari persepsi (P) dikurangi dengan harapan ideal (I). Nilai SG akan negative, yang berarti "dalam batas toleransi (*zone of tolerance*)" adalah jika persepsi < harapan ideal

($P < I$).

3. *Zone of Tolerance*, merupakan suatu wilayah (*area*) antara tingkat minimum (M) yang bisa diterima dan tingkat harapan ideal (I). Boykin dalam Fatmawati (2010) menyampaikan bahwa "*zone of Tolerance*" adalah "*the area between minimally acceptable and desired service quality ratings*". Maksudnya adalah area/daerah yang letaknya antara minimum layanan yang diterima sampai pada tingkat layanan yang diharapkan dari kualitas layanan yang diberikan.

Lebih lanjut Fatmawati (2010) menjelaskan mengenai

maksud dari skor AG (*adequacy Gap*) dan SG (*Superiority Gap*) pada rumus AG dan SG adalah sebagai berikut:

1. Apabila skor SG menunjukkan nilai yang positif, hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi harapan ideal pemustaka, jadi pemustaka "sangat puas" terhadap layanan yang diterimanya.

2. Apabila skor SG menunjukkan nilai yang negative, menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai "baik", berada "dalam batas toleransi (*zone tolerance*)", dimana kualitas layanan berada di antara tingkat minimum yang dapat diterima dan tingkat harapan ideal (*desired*).

3. Apabila skor AG menunjukkan nilai positif, menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi atau memenuhi harapan minimum pemustaka, jadi pemustaka "cukup puas" terhadap layanan yang diterimanya.

4. Apabila skor AG menunjukkan nilai yang negative, maka hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum memenuhi harapan minimum pemustaka, sehingga pemustaka "belum puas" terhadap layanan yang diterimanya. Jadi bisa dikatakan bahwa layanan yang diberikan di bawah nilai minimum.

Analisis selanjutnya menggunakan alat bantu bisa berupa SPSS for windows versi 20 dll.

Setelah mengukur tingkat kepuasan pemustaka, perpustakaan harus melakukan analisis hasil pengukuran sehingga dapat diimplementasikan perbaikan yang disarankan dalam survei. Analisis dan tindak lanjut penting

untuk dilakukan, hal itu dipertegas dari pernyataan Gerson (2002) bahwa "analisis dan tindak lanjut akan memberikan indikasi kepada karyawan mengenai efektivitas kinerja mereka dan menjadi acuan bagi kinerja pelayanan di masa mendatang".

Ada berbagai prosedur statistik yang dapat digunakan untuk menganalisis data mutu dan data kepuasan pelanggan. Gerson (2002) menyebutkan paling tidak ada lima pengukuran yang harus diingat ketika menganalisa data, yaitu:

1. *Mean*, adalah rata-rata dari semua skor atau jawaban terhadap suatu pernyataan, dan terhadap keseluruhan survei.

2. *Median*, adalah skor yang tepat berada di tengah-tengah dari semua respon.

3. *Mode*, adalah skor yang paling banyak muncul dalam jawaban pelanggan

4. *Standar deviasi*, adalah seberapa banyak skor yang bisa menyimpang atau bervariasi dari titik tengah (rata-rata). Anda harus menggunakan standar deviasi saat menghitung batas atas dan batas bawah bagan control pada waktu mengukur mutu.

5. *Range*, adalah perbedaan antara skor tertinggi dan skor terendah untuk suatu pertanyaan.

Selanjutnya hasil analisis terhadap pengukuran kepuasan pemustaka dapat dijadikan pijakan bagi perpustakaan untuk melakukan peningkatan mutu secara berkesinambungan. Peningkatan mutu hendaknya dilakukan oleh perpustakaan pada semua aspek yang ada. Jan Carlson seperti dikutip oleh Cook (2004) menyatakan bahwa "pelayanan prima seperti halnya membuat 1 persen lebih baik pada 100 hal, bukan membuat 100 persen lebih baik pada satu hal. Tentu usaha yang tidak dapat



www.ojaseservices.com

dilakukan dengan mudah, karena diyakini bahwa ada berbagai masalah yang ditemukan manakala perpustakaan akan mempertahankan fokus kepada pemustaka. Diperlukan berbagai usaha untuk menuju ke sana, antara lain mengubah cara menjalankan roda usaha, membangun hubungan di luar pekerjaan, mendorong keterbukaan, keadilan dan pemberdayaan.

Penutup

Perubahan paradigma yang ada di lingkungan perpustakaan harus disikapi secara arif oleh setiap pengelola perpustakaan. Pustakawan dituntut dapat melaksanakan pekerjaan secara profesional, dalam arti pustakawan mampu untuk merencanakan, mengkoordinasikan, dan melaksanakan fungsinya secara efisien, motivatif, lentur, dan mempunyai etos kerja tinggi sesuai dengan tuntutan penyelesaian tugas kepustakawanan berdasarkan ilmu yang diperoleh dari pendidikan dan pelatihan. Salah satu yang dapat dilakukan oleh pustakawan adalah melakukan pengukuran kepuasan pemustaka secara terprogram dan periodik, mengingat hasil dari pengukuran kepuasan pemustaka adalah meningkatkan "citra" di mata pemustaka.

Berbagai metode dan alat ukur dapat dimanfaatkan dalam pengukuran kepuasan pemustaka, salah satunya adalah Metode *LibQual⁺*TM. Dari metode ini akan diketahui kesenjangan yang terjadi antara persepsi dan harapan pemustaka. Langkah selanjutnya adalah melakukan analisis terhadap hasil pengukuran dan melaku-

kan pen-ingkatan berkelanjutan. Harapan akhir yang akan dicapai tentunya adalah eksistensi perpustakaan dalam memajukan pendidikan bangsa.

Daftar Pustaka:

Achmad, Et all. (2012). *Layanan Cinta: Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.

Cook, Sarah. (2004). *Customer Care Excellence*. Jakarta: Penerbit PPM.

Fatmawati, Endang (2011). *Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan FEB UNDIP Dengan Metode LibQual⁺*TM. Yogyakarta: Pasca Sarjana UGM.

Gerson, Richard F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Cetakan kedua, Jakarta: PPM.

Kyrillidou, Martha. (2009). "Item Sampling in Service Quality Assessment Surveys to Improve Response Rate and Reduce Respondent Burden: The "LibQual⁺TM +R Lite" Randomized Control Trial (RCT)". *Dissertation*. Illinois: University of Illinois at Urbana-Champaign. <http://www.libqual.org/documents/admin/pmm101_LQlite.pdf> [Diakses tanggal 20 Desember 2012]

Lasa HS. (2008). *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media.

*LibQual⁺*TM. Tersedia dalam <http://www.libqual.org>. Diakses pada tanggal 14 April 2012.

Pedoman Umum Penyelenggaraan

Perpustakaan Perguruan Tinggi. (2004)

Santoso, Nur Hidayat Dwi. *Analisis Pengaruh Product Quality, Perceived Quality, Perceived Value dan Promotion terhadap Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: UGM, 2012

Tjiptono (2003). *Total Quality Management-Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi Offset.

Yamit, Zulian. (2010). *Manajemen kualitas produk dan jasa*. Yogyakarta: penerbit Ekonisia.

***) Pustakawan Universitas Sana-ta Dharma Yogyakarta**